

|                |                                                                |                              |
|----------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------|
| LOGO           | COMPANY NAME<br>Address:<br>Phone:                      Email: | Code            :            |
|                |                                                                | Version        : 5.0         |
|                |                                                                | Dated          :             |
|                |                                                                | Page           : Page 1 of 2 |
| Document name: |                                                                |                              |

## MÔ TẢ CÔNG VIỆC TRƯỞNG BỘ PHẬN DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

|                          |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| Bộ phận                  | Dịch vụ khách hàng    |
| Chức danh                | Trưởng bộ phận        |
| Mã công việc             | DVKH- TP              |
| Cán bộ quản lý trực tiếp | Trưởng phòng bán hàng |

### 1. Trách nhiệm:

- Tổ chức ghi nhận, tổng hợp ý kiến khiếu nại của khách hàng, tổ chức việc phân tích nguyên nhân, hành động khắc phục phòng ngừa và theo dõi quá trình thực hiện. Hàng năng tổng kết hoạt động khiếu nại của khách hàng, phân tích chỉ số khiếu nại.
- Tổ chức và xây dựng các kênh thông tin để khách hàng có thể tiếp cận dễ dàng các thông tin về công ty, tính năng sản phẩm, giá cả , phương thức thanh toán...
- Định kỳ hàng năm đánh giá mức độ, hiệu quả của các kênh thông tin cho khách hàng, báo cáo TP bán hàng.
- Phối hợp với TP marketing thực hiện các chương trình quảng cáo khuyến mãi theo yêu cầu của công ty, phân công của TP bán hàng.
- Tổ chức thực hiện các cuộc thăm hỏi khách hàng. Lập báo cáo phân tích ý kiến của khách hàng để cải tiến công việc.
- Chủ trì trong việc chuẩn bị quà, tặng quà cho từng khách hàng trong các dịp đặc biệt.
- Theo dõi kế hoạch bảo hành sản phẩm, kiểm tra kế hoạch bảo hành, hoạt động bảo hành, hoạt động bảo trì sửa chữa để nắm được mức thoả mãn của công ty với hoạt động này.
- Thực hiện đo lường mức thoả mãn của khách hàng 2 lần/năm. Báo cáo kết quả Trưởng phòng bán hàng.
- Lập kế hoạch ngân sách chăm sóc khách hàng hàng năm trình Trưởng phòng bán hàng xem xét và đề xuất BGĐ thông qua. Tổ chức thực hiện theo ngân sách chăm sóc khách hàng.
- Thực hiện các công việc khác do TP bán hàng giao.

### 2. Quyền hạn:

- Đề xuất các biện pháp khen thưởng, kỷ luật và quản lý nhân viên.
- Chủ động sắp xếp lịch và cho nhân viên nghỉ ốm...
- Đề xuất các chi phí, ngân sách thuộc quyền quản lý.
- Chủ động đề xuất các phương án chăm sóc khách hàng hiệu quả trong từng thời kỳ

### 3. Báo cáo và uỷ quyền. Báo cáo công việc cho Trưởng phòng bán hàng.

### 4. Tiêu chuẩn công việc:

- Nam, nữ. TNDH ngành kinh tế.
- Kỹ năng giao tiếp, đàm phán, thuyết trình và giải quyết vấn đề
- Kỹ năng phân tích, đánh giá và dự báo
- Khả năng quản lý tốt
- Anh văn lưu loát
- Hiểu rõ các hoạt động và sản phẩm của công ty.

|                |                                                               |                               |
|----------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| LOGO           | COMPANY NAME<br>Adress:<br>Phone:                      Email: | Code            :             |
|                |                                                               | Version        : 5.0          |
|                |                                                               | Dated           :             |
|                |                                                               | Page            : Page 2 of 2 |
| Document name: |                                                               |                               |

- Ít nhất 1 năm kinh nghiệm trong vị trí tương đương, 2 năm ở vị trí nhân viên chăm sóc khách hàng.